


Design Thinking	
Chat para help desk de nível 1	

Controle de Versões			
Versão	Data	Autor	Notas da Revisão
1.0	14/09/2020	Celso Reis	Elaboração do documento
1.1	25/11/2020	Cauan Almeida	Inserção de conteúdo

Sumário

EMPATIA	2
ANOVA	2
DEFINIÇÃO DO PROBLEMA	2
IDEALIZAÇÃO (BACKLOG DO PRODUTO)	2
PROTOTIPAÇÃO	2
TESTAR	3

Empatia

Anova

A Anova é uma empresa brasileira que trabalha com o desenvolvimento de soluções de TI para administração de Centros de formação de condutores (CFC). Seu produto é o sistema E-Conductor que permite a administração total dos CFC's.

Definição do Problema


Conforme dados coletados sobre o projeto, o problema levantado foi a falta de uma ferramenta de comunicação direta entre os CFC's e seus clientes e entre os próprios colaboradores do CFC. Hoje em dia essa comunicação é realizada através de outros aplicativos, como o WhatsApp e ligações telefônicas.

Idealização (Backlog do produto)

1. Prototipação do sistema, modelagem conceitual do banco de dados, estruturação do backlog total do projeto.
2. Implementação do spring boot no sistema para a criação de services, modelagem completa do banco de dados.
3. Criação do dashboard e tela de atividades, criação de rotas de acesso, criação do chatbot.
4. Permitir a criação de usuários, criação da tela de login, criação da tela do chat, criação de services para integração com o frontend
5. Implementação de autenticação no sistema, implementação de níveis de acesso, tela do chatbot completa, viabilização da troca de mensagens online.
6. Documentação das rotas, implementação da IA, melhorias necessárias, mudança no design final.

Prototipação

1. Protótipo do chat com interface flutuante mostrando as principais funções que o sistema deve atingir
2. Tela de atividades
3. Telas de login e dashboard
4. Tela do lançamento de atividades com detalhes de como é lançado

Design Thinking	
Chat para help desk de nível 1	

5. Telas do chatbot e do chat de usuários
6. Tela do chat com mais detalhes para a finalização

Testar

Devido a criação tardia do grupo os feedbacks dados a outros grupos nas entregas anteriores foram usadas como base para a criação desse sistema.

Na quinta sprint o projeto foi apresentado e o cliente ficou satisfeito com a entrega pois, de forma simples, atendeu todos os requisitos que o mesmo pediu. O cliente ainda ressaltou que algumas coisas podem ser mudadas como o design, a criação de um calendário e a identificação dos usuários que postam uma atividade para ter um controle melhor.

O plano para a sexta entrega é polir o sistema e fazer tudo aquilo que o cliente gostou e ressaltou já que todos os requisitos já foram feitos.